

Министерство образования Ставропольского края  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления»  
(ГБПОУ ГТМАУ)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
(ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ)**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело  
профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей  
деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного  
фонда

2024-2025 учебный год

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09 декабря 2016г.) и примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, с учётом Положения «О практической подготовке обучающихся», утверждённого приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации №885, Министерством просвещения Российской Федерации №390 от 05 августа 2020 г. и с учётом требований работодателей.

Организация - разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Георгиевский техникум механизации, автоматизации и управления» (ГБПОУ ГТМАУ)

Разработчик: Аванесова О. А., преподаватель первой квалификационной категории, ГБПОУ ГТМАУ

Рабочая программа учебной практики рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии дисциплин сферы услуг

Протокол № \_\_ от «16» мая 20\_\_ г.

Председатель цикловой комиссии

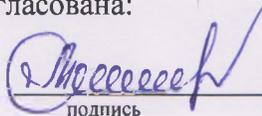


подпись

Т. Н. Шахова

Рабочая программа учебной согласована:

Заместитель директора по УР и ПМ

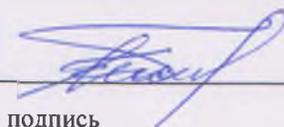


подпись

Т.Н. Маслова

Рабочая программа учебной практики согласована с представителем профильной организации: Гостинично-оздоровительный комплекс «Корона» ООО «Метан»

Генеральный директор



подпись

/ Е.Б. Лисицын.

МП.



## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общая характеристика рабочей программы учебной практики
2. Результаты освоения рабочей программы учебной практики
3. Структура и содержание учебной практики
4. Условия реализации рабочей программы учебной практики
5. Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики
6. Оформление результатов учебной практики

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы - программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации «специалист по гостеприимству» и основного вида деятельности (ВД):

ВД 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Рабочая программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, повышении квалификации и переподготовки кадров по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело в части базовой подготовки.

## 1.2. Цели и задачи учебной практики:

формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения профессиональных модулей по основным видам профессиональной деятельности;

## 1.3. Требования к результатам освоения учебной практики:

В результате прохождения учебной практики, по видам деятельности обучающийся должен:

Виды профессиональной деятельности	Требования к умениям (практическому опыту)
1	2
ВД.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<p><b>иметь практический опыт в:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li><li>– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li></ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li><li>– организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;</li><li>– рассчитывать нормативы работы горничных;</li><li>– контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте;</li><li>– оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.</li></ul>

## 1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего – 144 часа

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является освоение обучающимися профессиональных и общих компетенций в рамках модуля по основным видам деятельности, сформированность у обучающихся практических профессиональных умений в рамках освоения профессионального модуля ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело по основным видам деятельности:

ВД 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного.

Код компетенции	Наименование результата освоения практики
2	2
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименование профессионального модуля	Виды работ	Содержание учебной практики	Количество часов по темам
1		3	4	5
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.1	<b>ПМ. 03</b> <b>«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»</b>	<b>Раздел 1</b> Выполнение моечно-очистительных работ; Выполнение операций по подготовке рабочего места; Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по двигателям; Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по трансмиссиям автомобилей; Выполнение демонтажно-монтажных работ по несущей системе, подвеске, колёсам автомобилей; Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по системам управления автомобилей; Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по электрооборудованию	Инструктаж по охране труда и технике безопасности. Получение задания на учебную практику. Выполнение моечно - очистительных работ и подготовке рабочего места.	<b>30</b>
Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по двигателям			<b>36</b>	
Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по трансмиссиям автомобилей			<b>18</b>	
Выполнение демонтажно-монтажных работ по несущей системе, подвеске, колёсам автомобилей			<b>24</b>	
Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по системам управления автомобилей			<b>18</b>	
Выполнение основных демонтажно-монтажных работ по электрооборудованию			<b>18</b>	
<b>Раздел 2</b> Выполнение основных операций слесарных работ; Выполнение основных операций на			Выполнение основных операций слесарных работ	<b>18</b>
			Выполнение основных операций на металлорежущих станках.	<b>12</b>

ПК 3.2	металлорежущих станках; Получение практических навыков выполнения медницко-жестяницких, термических, кузнечных, сварочных работ; Выполнение основных демонтажно-монтажных работ на автомобиле; Ознакомление с основными технологическими процессами, оборудованием, приспособлениями, применяемыми при работах по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей; Выполнение работ по основным операциям технического обслуживания и ремонта автомобилей; Выполнение основных операций по ремонту кузова автомобиля и его отдельных элементов; Участие в подготовительных работах перед окраской кузова автомобиля; Выполнение основных операций по покраске кузова автомобиля и его отдельных элементов; Оформление технологической документации.	Получение практических навыков выполнения медницко-жестяницких, термических, кузнечных, сварочных работ.	<b>12</b>	
ПК 3.3		Выполнение основных демонтажно-монтажных работ на автомобиле.	<b>12</b>	
ПК 4.1		Ознакомление с основными технологическими процессами, оборудованием, приспособлениями, применяемыми при работах по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей	<b>6</b>	
ПК 4.2		Выполнение работ по основным операциям технического обслуживания и ремонта автомобилей	<b>12</b>	
ПК 4.3		Выполнение основных операций по ремонту кузова автомобиля и его отдельных элементов	<b>18</b>	
		Участие в подготовительных работах перед окраской кузова автомобиля	<b>18</b>	
		Выполнение основных операций по покраске кузова автомобиля и его отдельных элементов	<b>12</b>	
		Оформление технологической документации	<b>6</b>	
			Дифференцированный зачёт	<b>12</b>
		Всего		<b>288</b>

### 3.1 Содержание учебной практики

Виды по учебной практике	Содержание работ	Объем часов
1	2	3
<b>ПМ. 01 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»</b>		<b>144</b>
1. <i>Вводное занятие</i>	<p>Ознакомиться со структурой организации и местом базы практики</p> <p>Ознакомиться с видами деятельности организации или функциями, которые организация выполняет</p> <p>Ознакомиться с правилами внутреннего трудового распорядка</p> <p>Пройти инструктаж по технике безопасности на рабочем месте</p>	<b>6</b>
<p><b>Виды работ:</b></p> <p><b>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</b></p> <p><b>Изучить работу офиса административно-хозяйственной службы</b></p> <p><b>Овладение практическими навыками супервайзера, службы горничных</b></p> <p><b>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</b></p> <p><b>Виды уборки.</b></p> <p><b>Технологии проведения уборочных работ в гостинице. Стандарты обслуживания. Охрана труда, техника безопасности для сотрудников службы.</b></p> <p><b>Проведение различных видов уборочных работ</b></p>		<b>60</b>
<i>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</i>	Содержание:	
	1. Знакомство с деятельностью гостиницы	12
	2. Изучение стандартов внешнего вида сотрудников, стандарты поведения	
	3. Изучение стандартов обслуживания гостей	
4. Квалификационные требования к сотрудникам поэтажного персонала гостиницы: квалификации и компетенции.		
<i>Изучить работу офиса административно-хозяйственной службы</i>	Содержание:	6
	1. Изучение оборудования и оснащения офиса службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, деятельности административно-хозяйственной службы	
<i>Овладение практическими</i>	Содержание:	

<i>навыками супервайзера, службы горничных</i>	1. Изучение стандартов и технологии работы супервайзера и горничной службы	6
<i>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостей номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</i>	Содержание:	6
	Изучение способов и методов контроля качества уборочных работ	
<i>Виды уборки. Технологии проведения уборочных работ в гостинице. Стандарты обслуживания. Охрана труда, техника безопасности для сотрудников службы.</i>	1. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	12
	2. Проведение различных видов уборочных работ.	
	3. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	
<i>Проведение различных видов уборочных работ</i>	1. Технологии уборочных мероприятий в гостинице.	18
	2. Технология уборки жилых помещений в гостинице	
	3. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Принципы и категории уборочных работ.	
	4. Виды уборочных работ: ежедневная текущая, ежедневная промежуточная, генеральная, экспресс-уборка.	
<b>Виды работ:</b> <b>Оформление документов на забытые вещи</b> <b>Использование в работе знаний иностранных языков</b> <b>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</b>		<b>26</b>
<i>Оформление документов на забытые вещи</i>	1. Хранение ценных вещей проживающих.	12
	2. Контроль сохранности предметов интерьера номеров	
	3. Оценка материалов..	
	4. Основные положения по учету материалов	
<i>Использование в работе знаний иностранных языков</i>	1. Изучение международных знаков по уходу за тканями из различных материалов.	6

<i>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</i>	1. Организация бытовых услуг.	8
	2. Организация транспортных услуг, прокат машин.	
	3. Организация информационных услуг гостиничного предприятия	
	4. Организация услуг бизнес-центра и сервис-бюро	
<b>Виды работ:</b> Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессионального оборудования, инвентаря, противопожарного оборудования Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей		24
<i>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессионального оборудования, инвентаря, противопожарного оборудования</i>	1. Системы контроля доступа в помещения	6
<i>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</i>	1. Изучение правил обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице	6
<i>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</i>	1. Оформление забытых вещей	6
<i>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</i>	1. Оформление актов возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	6
<b>Виды работ:</b> Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых (VIP-гостями) Составление актов на списание инвентаря и оборудования		22
<i>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами</i>	1. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. 2. Работа с системой видеонаблюдения. 3. Работа с системой охранной сигнализации.	8

<i>использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</i>		
<i>Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей) в отеле.</i>	1. Технология подготовки номера к приему VIP-гостей. 2. Уборка в номерах, занятых VIP-гостей	8
<i>Составление актов на списание инвентаря и оборудования</i>	1. Проведение инвентаризации: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление	6
Дифференцированный зачёт		<b>6</b>
<b>Всего</b>		<b>144</b>

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Учебная практика проводится на базе учебных мастерских ГБПОУ ГТМАУ.

Для реализации учебной практики используются оборудованные мастерские:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

### **Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

### **Гостиничный номер**

#### **Оборудование лаборатории «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»**

Кровать одноместная – 2 штуки

Прикроватная тумбочка – 2 штуки

Настольная лампа (напольный светильник)

Бра – 2 штуки

Мини – бар

Стол

Кресло

Стул

Зеркало

Шкаф

Телефон

Верхний светильник

Кондиционер

Телевизор

Гладильная доска

Утюг

Пылесос

Душевая кабина

Унитаз

Раковина

Зеркало

Одеяло – 2 штуки  
Подушка – 6 штук  
Покрывало – 2 штуки  
Комплект постельного белья – 4 комплекта  
Шторы  
Напольное покрытие  
Укомплектованная тележка горничной  
Ершик для унитаза  
Ведерко для мусора  
Держатель для туалетной бумаги  
Стакан  
Полотенце для лица – 2 штуки  
Полотенце для тела – 2 штуки  
Полотенце для ног – 2 штуки  
Салфетка на раковину 2 упаковки  
Полотенце коврик – 2 штуки  
Индивидуальные косметические принадлежности

#### **Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);

- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

#### **4.2. Общие требования к организации учебной практики**

Учебная практика проводится руководителем практики от образовательного учреждения.

#### **4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к руководителям практики от структурного подразделения техникума - наличие высшего профессионального образования по специальности и трудового стажа по специальности не менее трех лет соответствующего профилю производственной практики.

#### **4.4. Список рекомендуемых источников**

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2017–304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФАМ К.В Ишимцева
5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — <https://www.biblio-online.ru/viewer/>
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — <https://www.biblio-online.ru/viewer/>

### **Журналы:**

- «Отель»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель».

### **Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. <http://hotel.web-3.ru/intarticles/>
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

## **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Результатами прохождения учебной практики и объектами оценки являются умения, приобретенный первоначальный практический опыт, ПК и ОК. При прохождении УП.03 результаты обучения по ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» могут осваиваться как полностью (все умения, практический опыт, ПК и ОК), так и частично (часть умений, отдельный практический опыт, отдельные компетенции).

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в журнале практики), наблюдение за выполнением видов работ на практике и контроль их качества, контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с рабочей программой и выполняемыми видами работ.

Промежуточная аттестация по учебной практике - дифференцированный зачет, результаты которого оцениваются по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки «отлично», «хорошо» и «удовлетворительно» выставляются преподавателем в экзаменационную ведомость и в зачетную книжку обучающегося.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется только в экзаменационную ведомость. При получении обучающимся оценки «неудовлетворительно» обучающемуся назначается дата повторной защиты.

При осуществлении оценивания результатов прохождения практики обучающимся, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям и индивидуальному заданию, полнота ответов обучающегося на вопросы в ходе защиты отчета, проявленная находчивость обучающегося, отзыв руководителя с места прохождения практики (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «отлично» выставляется в том случае, если обучающийся: оформил отчет в полном соответствии с требованиями техникума, индивидуальный план практики выполнил полностью / практически полностью (на 90 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв-характеристика с места практики с высокой оценкой своих способностей (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, который: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований, в большей степени (на уровне 80–90 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией, обобщенной в отчете о прохождении практики, выше среднего, предъявил положительный отзыв-характеристику с места практики с высокой оценкой своих способностей (если обучающийся

проходил практику в сторонней организации).

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям, индивидуальный план практики выполнил более чем на 60 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв-характеристику с места практики (если обучающийся проходил практику в сторонней организации).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 60 %, на вопросы руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета.

<b>Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВП)</b>	<b>Показатели оценки результатов практики</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка.  Промежуточный диф.зачет
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка.  Промежуточный диф.зачет
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Текущий контроль выполнение заданий учебной практики, экспертная оценка.  Промежуточный диф.зачет

## Контрольные вопросы для дифференцированного зачета.

1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.
2. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.
3. Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования.
4. Персонал номерного фонда: ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
5. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
6. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
7. Оказание первой помощи.
8. Правила пожарной безопасности.
9. Правила эвакуации.
10. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.
11. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
12. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
13. Деловое общение. Этика и этикет.
14. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.
15. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.
16. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.
17. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
18. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.
19. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
20. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
21. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
22. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
23. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
24. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей.
25. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
26. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.
27. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
28. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
29. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
30. Безопасность в средствах размещения.
31. Требования к службе безопасности гостиницы.
32. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
33. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.
34. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
35. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.
36. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.

37. Воровство в гостинице.
38. Системы контроля доступа в помещения.
39. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
40. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации

## **6. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **6.1 Требования к содержанию и оформлению дневника.**

Во время прохождения практики обучающийся должен вести дневник, в котором ежедневно описывает все виды деятельности и характер их исполнения. Дневник проверяется и подписывается непосредственным руководителем практики от образовательной организации, который контролирует правильность оформления дневника, соответствие выполненных работ программе практики и дает отзыв по итогам практики, который заверяется его подписью и печатью организации (при наличии). Кроме того, руководителем практики от образовательной организации в дневнике обозначается индивидуальное задание на практику и дается заключение по результатам прохождения обучающимся практики.

### **6.2 Требования к содержанию и структуре отчета.**

По окончании учебной практики обучающийся составляет письменный отчет о прохождении практики и может формировать портфолио прикладного проекта.

Итоговый отчет должен отражать выполнение индивидуального задания, поручений, полученных от руководителя практики от образовательной организации. Отчет должен содержать анализ, выводы о приобретенных навыках и возможности применения теоретических знаний, полученных при обучении в техникуме.

Отчет должен содержать следующие структурные элементы:

1. Титульный лист. Титульный лист является первым листом отчета по практике
2. Содержание. В содержании последовательно перечисляются все структурные элементы отчета по практике: введение, названия разделов, подразделов и пунктов, заключение, библиография, а также все приложения с указанием соответствующих страниц. Справа от перечисленных структурных элементов указываются номера страниц, с которых они начинаются. Использование сокращений: «стр.» или «с.», а также многоточий между названием раздела и подраздела и номером страницы не допускается
3. Введение. В структурном элементе «ВВЕДЕНИЕ» должна содержаться информация о цели, задачах, месте и периоде прохождения практики. Особое внимание следует уделить краткой характеристике места прохождения практики.
4. Основная часть. Основная часть содержит конкретные сведения о проделанной в ходе практики работе. Сведения, приводимые в рамках основной части, должны быть структурно организованы в разделы, названия которых соответствуют общим темам практики. В случае необходимости разделы могут быть разделены на подразделы и пункты.
5. Заключение. В «ЗАКЛЮЧЕНИИ» следует отразить общие выводы и предложения, вытекающие из результатов практики, а также привести краткое описание проделанной работы.
6. Библиографический список. В «СПИСКЕ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКАХ» приводится список используемой литературы, включая нормативные правовые акты, стандарты организации/учреждения, в котором походила практика, методические указаниями рекомендации.
7. Приложения. В приложении могут помещаться копии различного рода документов. В частности, копия документа, регламентирующего деятельность, структуру, внутренний регламент работы, образцы нормативных актов организации/учреждения, в котором походила практика. Кроме того, могут помещаться: инструкции, графики, таблицы, алгоритмы, расчеты, варианты управленческих решений, программы, тесты, анкеты, интервью, итоги опросов, статистические материалы.

### **6.3. Требования к оформлению текста отчета о прохождении практики.**

1. Объем отчета по практике должен составлять не более 15 стандартного компьютерного текста. Приложения не учитываются в общем объеме работы.

2. Текст отчета по практике выполняют в соответствии с правилами библиографического описания документов межгосударственного стандарта ГОСТ 7.1- 2003, на листах формата А4 без рамки, соблюдая следующие размеры полей: левое – 3 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2,5 см. Абзацный отступ – 1,25 см.

3. Текст должен быть оформлен в текстовом редакторе WordforWindows версии не ниже 6.0. Тип шрифта: TimesNewRoman. Шрифт: обычный, размер 14 пт. Межсимвольный интервал: обычный. Межстрочный интервал: полуторный. Выравнивание основного текста по ширине.

4. Страницы следует нумеровать арабскими цифрами (1, 2 и т.д.), соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют либо в правом верхнем углу страницы, либо вверху по середине страницы без точки на конце. На страницах 1-2 (титульный лист и содержание) номер не ставится.

5. Введение, разделы, заключение, список использованных источников и приложения начинают с новой страницы. Подразделы и пункты начинать с нового листа не следует. Однако нельзя писать заголовок подраздела и пункта в конце страницы, если на ней не умещаются три строки идущего за заголовком текста.

6. Переносы, подчеркивания, выделение слов курсивом в титульном листе, содержании, в заголовках разделов и подразделов не допускаются.

7. Слова «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», а также названия разделов печатаются по центру строки, прописными (заглавными), полужирным буквами. Точка в конце не ставится.

8. Заголовок подраздела и пункта печатается с абзаца строчными полужирными буквами, кроме первой прописной. В конце названия точка не ставится.

9. Между названием раздела и подраздела, а также между названием подраздела и пункта пропускается одна строка (полуторный интервал).

10. Разделы, подразделы и пункты должны иметь нумерацию, которая выполняется арабскими цифрами. Номера подразделов состоят из двух цифр, разделенной точкой. Первая цифра номер раздела, вторая – номер подраздела в разделе. Номера пунктов состоят соответственно из трех цифр, также разделенных точками. После цифрового номера ставится точка.

11. Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе выполнения отчета по практике лучше исправить, перепечатав страницу. В крайнем случае, допускается исправлять черными чернилами после аккуратной подчистки. Помарки и следы не полностью удаленного прежнего текста не допускаются.

12. Отчет и образцы документов (приложения) должны быть тщательно выверены и аккуратно оформлены, подписаны практикантом и заверены руководителем практики по месту ее прохождения.